

指定管理者制度導入施設の第三者評価結果【対象年度:令和5年度】

1 評価対象施設

施設名	長野県南信州広域公園	所管部・課	建設部 都市・まちづくり課(飯田建設事務所)
指定管理者	(特非)NatureService	指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日

2 評価者(敬称略,五十音順)

評価者名	役職等	備考
熊谷 真祐	社会保険労務士	専門家
島倉 照勝	長野国道事務所副所長	指定管理者選定委員代表
羽場 睦美	(一財)人-自然-総合研究財団代表理事	利用者代表
松崎 堅太郎	公認会計士	専門家
村澤 健吾	売木村産業課長	市町村等代表

3 評価の実施状況

年月日	場所	内容
令和6年10月24日	長野県南信州広域公園 (長野県下伊那郡売木村2653-3)	令和5年度の管理運営状況及び県のモニタリング状況について

4 評価結果

※項目は施設の状況等に応じ加除修正してください。

項目	指摘・意見等	左記への対応方針
施設の目的に沿った管理運営	○施設の目的に沿って積極的に対策を講じており、高く評価できる。また、施設も、とてもきれいに整備・管理されている。 ○利用者満足度の評価結果(総合評価5.4点/6点満点)からも、施設の目的に沿った管理運営であったことがうかがえる。 ○修繕が必要な遊具(ターザンロープ等)があり、修繕を実施する予定とのことであったが、指定管理者は施設建築時の古くなった遊具を活用するよりも、元からある自然環境を生かした他のアクティビティを実施する方が、安全面及び集客面から有効であるとの意向があることから、県と指定管理者とで遊具の今後の取扱いに関し、協議が必要ではないか。 ○遊具エリア内で現在使用できない遊具や一部破損した施設(東屋)に【KEEP OUT】の黄色いテープが張られていたが、子供が多く利用するエリアなのでテープだけでなく子供にもわかるような注意書きがあると良いのではないか。 ○コテージ(大)エリアの奥にある、以前コテージがあったエリアが手付かずの状態になっている。他のエリアが良く手入れされているだけにコテージ利用者が窓から見たときに殺風景に感じてしまうため、植物を植えるなど景観をよくすることを検討してみてもどうか。	－ 施設の目的に沿った対策に対する評価に感謝いたします。引き続き、品質向上に努めてまいります。 － 修繕が必要な遊具(ターザンロープ等)や今後の遊具の取扱いについては、指定管理者と県で協議してまいります。 － 使用不可の遊具や破損施設(東屋)には、イラストなど子供にもわかりやすい注意表示を追加し、安全確保を徹底します。 － コテージ(大)エリア奥の殺風景な箇所については、指定管理者と県で協議し、時代に合った新しい活用方法の提案をしてまいります。
平等な利用の確保	○平等・公平な利用の確保に努めており、高く評価できる。 ○WEB予約やキャッシュレス決済を標準とし、電話予約が例外的な取扱いとなっているなど、効率化が図られており、高く評価できる。 ○ITツールを十分に利用できない利用者に対しては、電話でサポートするなど、今後も継続的に対応していただきたい。	－ WEB予約やキャッシュレス決済の効率化に対する評価に感謝いたします。引き続き、より良いサービス提供のために品質向上に努めます。 － 電話サポートを含む公平・平等な利用の確保を継続し、ITツールを十分に利用できない方への対応を強化します。
利用者サービス向上の取組	○山中にある施設で、大手携帯電話キャリアの対応が不十分で、携帯電話が快適に利用できない状況にある。Starlinkを導入することで、指定管理者のリモート対応による管理体制構築を実現する取組は先進的であり評価できるが、Starlink導入は将来構想としての、ワーケーションを想定した投資とのことであり、また指定管理者は他所でワーケーション施設運営実績を有している。ただ、ワーケーション施設の設置については、建物の改修や什器備品の追加購入が必要とされ、指定管理者の負担限度を超えていることから、県と将来構想実現へ向けた協議が必要である。 ○リピーター向けの割引や、各種イベントの実施、また、無料Wi-Fiの提供や観光スペースを設けるなど、利用者サービス向上の取組として工夫がなされている。 ○他の近隣施設と連携した割引もできれば、更なる利用者向上に繋がるのではないか。	－ 安定した通信環境の整備や先進的な取組への評価をいただき、感謝いたします。将来的なワーケーション拠点設備については、指定管理者の負担を超える部分もあるため、県や関係機関と協議しながら検討を進めます。 － イベントやWi-Fi環境の充実など、サービス向上の取組に対する評価を励みに、今後も公園の賑わい創出と利用者の利便性向上に注力します。 － リピーター向け割引の活用や近隣施設との連携による新たな施策を検討し、さらなる利用促進に取り組みます。

自主事業	○幅広い視点から自主事業が展開されており評価できる。 ○新たなアウトドア体験のきっかけとなるよう、日本初上陸のアウトドアブランドの販売を開始するなど、独創的な取組を実施しており、評価できる。 ○地元の特産品やクラフト品の販売など、指定管理者への利益計上無しで地域との連携を図っているところが評価できる。 ○地域住民の農産物の売り先となっており、地域に貢献した事業が行われている。これからもこの取組を継続してほしい。	－ 自主事業展開や独創的な取組に対して幅広い視点からの評価をいただき、感謝いたします。今後も多様なアウトドア体験のきっかけづくりに取り組みます。 － 地域との連携や地元産品の販売を通じた貢献に評価をいただいたことを励みに、今後も住民の皆様との関係を深め、持続的な地域活性化に寄与してまいります。
職員・管理体制	○職員の労働環境について、おおむね適正な環境が保たれている。 ○少数体制ながら、ITや本部スタッフのリモート対応を活用して、施設職員の事務負担の軽減や経費を削減する取組がなされており、効率的な運営が評価できる。 ○協定書、事業計画書等に基づいた、職員配置や危機管理対応などの連絡体制となっている他、施設や遊具等の点検など、適切な職員・管理体制となっていると評価できる。	－ 効率的な運営体制への評価をいただき、引き続き、少数体制であってもリモート対応と組み合わせたハイブリッド体制の活用や連絡体制の整備により、職員の負担軽減と安全確保を徹底いたします。 － 適正な職員労働環境の維持に努めるとともに、施設や遊具の点検をはじめとした危機管理体制の維持・強化に注力してまいります。
収支状況	○浄水設備の修繕費が令和5年度に重なったこと、令和4年度に成分検査中だった消し炭などの産業廃棄物の費用が今期に確定したことが大きく影響し、令和5年度の収支は約485万円の赤字になったとのことだが、県により設置された設備の老朽化や産廃費用の負担によるものであり、むしろ将来の継続的な設備維持には、継続的なIT投資、より自然を生かしたアクティビティ施設への転換、ワーケーション施設の設置、長野県内に限らない人材確保へ向けたPR費用等、積極的な投資が必要と思われる。指定管理料については、5年間で1,000万円の削減を見込んでいることから、削減分を新たな投資に向けることも可能と思われる。 ○現状収支はマイナスとなっているが、予定外の一時的な支出を含んでおりアフターコロナ以降収入は増えているため、今後の収支改善が期待できる。指定管理期間内での黒字化を見込んでいることから、確実に黒字となるよう努力されることを期待する。 ○IT・AI技術を多用することで業務改革をし、効率的な経営をしており、評価できる。	－ 設備の老朽化や産業廃棄物の適切な処理による指定管理者への負担が大きいことへの御理解に感謝いたします。将来にわたる安定的な運営のため、設備の老朽化に伴う保全投資については県や関係機関と協議を重ね、予防保全も視野に入れて提案と協議をしております。 － 一時的な支出により発生した赤字は真摯に受け止め、今後も継続的なIT投資や自然を生かした新たなアクティビティを検討しつつ、収支改善に取り組めます。 － 削減した指定管理料の有効活用を含め、指定管理期間内の黒字化を確実に実現できるよう、効率的経営に努めてまいります。
総合評価	○DX化、IT化、自動化、AI技術の導入などを推進しており、職員への負担を軽減しつつ、人材不足の中限られた人員を最大限活用しており、効率的な経営が高く評価できる。 ○全体的に適切な管理運営がなされており、おおむね評価できるが、収支状況につきましては更なる工夫や努力により黒字化となることを期待します。 ○利用者満足度の評価結果では、6点満点中5.4点と非常に高評価である一方で、利用者の県別属性を見ると愛知県が1,099人(69%)・20,543千円(69%)、静岡県が1,834名(11%)・3,380千円(11%)と、上位2県で80%を占めており、長野県の利用者は453名(3%)・908千円(3%)と、圧倒的に県外利用者が多くなっている。指定管理者は地元の子供向けイベント等を開催するなど、地元への理解を深めるための活動を行っているところだが、今後も継続的に実施していただきたい。 ○売木村を中心に地域との連携を積極的に推進している取組は評価できる。本公園により村への入込客も増えていると感じている。今後も継続していただきたい。 ○立地的に中京圏から長野県への入り口に位置しているため、観光発信の拠点として今後は売木村からさらに南信州地域全体への連携を取っていただきたい。	－ DXやITの活用による効率的な経営への評価をいただき、感謝いたします。今後も人材不足に対応しつつ、職員負担の軽減を図りながら経営効率化を推進します。 － 収支状況のさらなる改善に向けて、新たな工夫や取組を継続し、指定管理期間内での黒字化実現に努めます。 － 立地や施設の性質上、愛知県や静岡県の都市部の利用者が大部分を締めているのが現状です。特産品を販売するスペースや売木村を紹介するスペースを企画するなど地域への理解を深めるための活動や地元連携を強化しております。県内の方にも売木村ならではの楽しみいただけるよう引き続き取り組んでまいります。また、地元の少年団や保育園の遠足などでご利用いただいております。引き続き安心して施設をご利用いただきたいと考えております。 － 売木村との連携を継続・拡充するとともに、中京圏の玄関口として南信州地域全体の観光発信拠点となるよう、引き続き取り組みます。